

# SABIO zahlt sich aus!

Mit SABIO PAYBACK Wissen auf den Punkt gebracht.

## Die Herausforderung

Durch zahlreiche Partner und Produkte muss PAYBACK in Deutschland täglich sehr große Mengen an wechselndem Content verarbeiten und seinen Agenten schnell und zuverlässig neue Informationen bereitstellen. Die wachsende Partner- und Produktvielfalt führt zu einem erhöhten Call-Aufkommen sowie verschiedenen Speicher- und Dokumentenmanagementsystemen. Bei den zuvor bestehenden Systemen war ein Wissenstransfer nur limitiert möglich und auch in der Handhabung mangelte es an flexiblen Lösungen.

## Ziel des Unternehmens

Das Ziel von PAYBACK war es, eine einheitliche, Service Center spezifische Wissensmanagement Software einzuführen, die nicht nur zentral und flexibel alle Informationen speichert und schnell abrufbar macht, sondern gleichzeitig auch ohne großen Schulungsaufwand intuitiv und logisch bedienbar ist. Darüber hinaus war auch die Reduzierung des Back-Office Aufwands ein entscheidendes Anforderungsmerkmal.

PAYBACK hat sich aufgrund dieses Anforderungsprofils für SABIO entschieden und nutzt seit zwei Jahren erfolgreich die für Service Center spezifische Wissensmanagement Software.



SABIO im Einsatz: Das Service Center von PAYBACK

## Das Ergebnis

**Der Service Center Agent muss im Kundengespräch schnell, einfach und sicher die richtigen Informationen abrufen können: mit SABIO ist dies möglich.**

Trotz gestiegener Anforderungen konnte die Beratungsqualität deutlich verbessert werden. Alle Mitarbeiter greifen nun auf ein einheitliches, qualitätsgesichertes Wissen zu. Dabei sorgt die intuitive Bedienung der Software für eine besonders hohe Anwenderakzeptanz. Auch große Mengen an wechselndem Content einfach und schnell verfügbar zu machen ist für PAYBACK eine Anforderung die mit SABIO bestens erfüllt wird.

## Unternehmen

PAYBACK ist das größte Multipartner Bonusprogramm weltweit und erobert nach Deutschland nun auch die Länder Polen und Indien. Unter der bekannten Marke können Kunden bei zahlreichen Partnern des täglichen Lebens im Handel, online und mobil Bonuspunkte sammeln und diese gegen Wertgutscheine, Prämien oder Bargeld einlösen oder die Punkte für einen guten Zweck spenden.



## Kommentar

*„Die intuitive Bedienbarkeit des Systems sowie die einfache redaktionelle Arbeitsweise waren zwei entscheidende Kriterien für SABIO. Auch der hervorragende Service und die individuelle Backup-Lösung von SABIO hat uns überzeugt.“*

Dorota Urbanczyk  
Wissens- &  
Informationsmanagement  
PAYBACK GmbH